



Audit

Formation

Conseil



FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Cette marque prouve la conformité aux normes NF X 50-760, NF X 50-761 <dans le cas de formations en alternance : au FD X 50-758> et aux règles de Certification NF 214

Elle garantit que l'aide à la formulation de la demande, les informations relatives à l'offre, la gestion administrative et commerciale de la formation, la conception du produit pédagogique, l'organisation de la formation, la réalisation de la formation et l'évaluation sont contrôlées régulièrement par AFNOR Certification - 11 rue Francis de Pressensé - 93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX



UNE ÉQUIPE AUX COMPÉTENCES ET QUALITÉS HUMAINES RECONNUES DES FORMATEURS PERMANENTS



Certifié depuis 2009 NF Service pour l'activité "formation professionnelle continue", nos qualifications professionnelles sont la garantie d'une relation de confiance, l'assurance d'un partenaire compétent et un gage d'excellence.

Formation professionnelle continue
Certificat N° 09/00079



Michel CHOUVELLON
PDT



Luc CHEVALLIER
Directeur



Emmanuel POUSSIN
Formateur
Consultant



Roxane CARMASSI
Formatrice
Consultante



Julie HALLEY
Formatrice
Consultante



Audrey CHARPENTIER
Formatrice
Consultante



Alain DOUZET
Formateur
Consultant



Noël CHOMEL
Directeur
Pédagogique



Corinne FRANCAVILLA
Comptable



Philippe LACHAL
Docteur
Conseiller
Technique



Emilie CORDOVA
Comptabilité
Client

Rébecca DA CRUZ
Assistante
Programmes



Prisca BAZOUD
Assistante
Programmes



Bithja PRORIOL
Assistante
Qualité

TROIS METIERS :
POUR SATISFAIRE VOS ATTENTES







Audit
Analyse, diagnostic et proposition d'axes de progrès

> Mesurer la conformité et l'efficacité de vos activités par un examen méthodique et indépendant

> Dresser un état de la situation réelle

Formation
Formation-action, sur mesure, adaptée à vos réalités

> Former vos équipes dans votre entreprise ou en inter-établissements

> Développer des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être

> Créer un échange et une appropriation

Conseil Expertise
Suggestions et actions en vue d'améliorations ciblées

> Préconiser des actions préventives et/ou correctives

> Accompagner la mise en oeuvre de changements, de nouvelles réglementations d'organisation du travail, etc.

PROGRAMMES EN INTER OU INTRA SUR MESURE ELIGIBLES AU DIF



HYGIENE - SECURITE SANITAIRE DES ALIMENTS



Audit et conseil en Sécurité Sanitaire des aliments
Management de l'Hygiène par l'encadrement



Mise en place de votre Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)
Formation du personnel à l'Hygiène et à la Qualité



Pack Evolution® : Méthodes et outils d'évaluation de l'Hygiène
Accompagnement à l'élaboration du dossier d'agrément



Formation à la Maîtrise de la Sécurité Sanitaire des Aliments
Suivi HACCP

TECHNIQUES CULINAIRES ET ORGANISATION DU TRAVAIL



Organisation du travail en cuisine
Mise en place de votre liaison mixte



Les textures modifiées, les mixés : de l'entrée au dessert
Privilégier les préparations « maison »



Le manger-mains
Formation aux techniques de base de la cuisine



Maîtrise des coûts alimentaires
Gestion des achats : favoriser les circuits courts



Conseil en implantation de cuisine

EQUILIBRE ALIMENTAIRE



Comment élaborer des menus appréciés et équilibrés pour vos convives
L'équilibre alimentaire en restauration collective

SOMMAIRE



FORMATIONS SANTE



NETTOYAGE - DESINFECTION - BLANCHISSERIE



COMMUNICATION - MANAGEMENT - MOTIVATION

LE PACTE :
UNE MÉTHODOLOGIE, VÉRITABLE CONTRAT D'EFFICACITÉ



AU DELÀ DES MOTS... DES HOMMES ET DES FEMMES D'ACTION ET D'EFFICACITÉ



Préparation par une ingénierie pédagogique fondée sur l'écoute



Analyse du contexte, des motivations de votre demande de formation



Compréhension de vos objectifs de formation : besoins réels, savoir, technicité, comportement, résultats attendus, messages spécifiques à transmettre, attentes des participants et connaissance de leurs profils



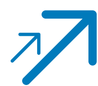
Traduction des temps forts vécus en formation en progrès personnel, en motivation individuelle et collective, en structuration de bonnes pratiques professionnelles, dont la formation-action en situation de travail
Adaptation de nos interventions à votre organisation



Evaluation de l'impact de la formation.
Mesure du degré de maîtrise des nouveaux savoir-faire, évaluation des comportements, adéquation de l'action de formation à vos objectifs initiaux. Propositions d'actions complémentaires, de rappels, de plans individuels ou collectifs de suivi dans une perspective à moyen/long terme

DÉFINITION DE VOS ATTENTES - PERSONNALISATION - RÉSULTAT

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ
VOUS ÉCOUTER ET ATTEINDRE VOS OBJECTIFS



Une équipe ouverte et positive



> Analyse de votre problématique, définition claire de vos objectifs

> Intégration de votre environnement, de vos spécificités

> Expertise

> Ingénierie pédagogique adaptée

> Souplesse et réactivité

> Prestations sur mesure



Une équipe professionnelle et constructive



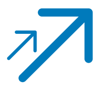
> Respect de la déontologie et de l'éthique

> Personnalisation des actions

> Valorisation des aspects positifs

> Choix du formateur consultant en fonction de l'attente exprimée et de la nature de l'intervention

> Formations participatives, pratiques, constructives et pertinentes



Une équipe efficace et pragmatique

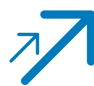


> Adaptation précise aux besoins de votre établissement et de votre personnel

> Implication et expression de votre personnel par l'utilisation des méthodes pédagogiques les plus efficaces

> Formation-action : mise en pratique assurée sur le terrain pour faciliter mémorisation et application, développement des compétences

> Propositions de solutions concrètes, immédiates et personnalisées



Une équipe responsable et performante



> Le PACTE : notre contrat d'efficacité et d'engagement

> Evaluation formalisée, pertinente, immédiate et différée

> Mesure des qualités pédagogiques et d'animation des formateurs

> Bilan des acquis : maîtrise des nouveaux savoir-faire, évolution des comportements...

> Actions complémentaires ou de suivi personnalisé

> Plans individuels ou collectifs de progrès à moyen ou long terme

AUDIT ET CONSEIL EN SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

Analyse de votre entreprise, secteur par secteur, selon réglementation ou référentiel normatif ou privé
Consultation des différents responsables
Réalisation d'un film vidéo

Identification des points à risques et des points critiques selon la méthode HACCP
Précision des points forts de l'organisation HACCP

Repérage des principaux dysfonctionnements en Hygiène - Qualité
Recherche des causes des anomalies constatées

Analyse de votre méthode HACCP, système documentaire et validation des procédures sur le terrain
Examen des procédures d'Hygiène, HACCP, leur application sur le terrain

L'engagement de chacun

Connaissance du Paquet Hygiène
Identification des objectifs ou points sensibles à traiter

Nature, importance, caractéristiques des points à surveiller
Choix et définition d'indicateurs mesurables Hygiène
Qualité service par service

Évaluation des niveaux d'Hygiène - Qualité et présentation des résultats par tableaux de bord

Propositions de solutions, d'actions correctives, recommandations
Réunion de bilan

OBJECTIFS

> Former les participants à la mise en place d'audits efficaces des Plans de Maîtrise Sanitaire
> Les rendre capables de réaliser un état des lieux afin de mesurer l'écart entre la situation réelle et les niveaux d'Hygiène et d'efficacité du plan HACCP requis par la réglementation ou les normes
> Faire progresser l'Hygiène et l'application de la méthode HACCP dans votre etablissement

Durée
Exclusivement en Intra
en fonction de la taille de l'établissement

Dates & Tarifs
Nous consulter

MANAGEMENT DE L'HYGIÈNE PAR L'ENCADREMENT

L'Hygiène dans la démarche Sécurité Sanitaire des Aliments - HACCP

L'Hygiène et la méthode HACCP
Objectif commun : la satisfaction du client

Manager l'Hygiène selon la méthode des 5M
Matières premières - Main d'oeuvre - Méthodes - Matériels - Milieu

L'Hygiène : une forme productive de management, un outil de motivation du personnel
Manager l'Hygiène au quotidien

L'exemplarité requise des responsables
Examen des moyens et méthodes de pilotage de l'Hygiène

Organiser efficacement la prise en compte de l'Hygiène : qui a la responsabilité de quoi ?
Analyse des objectifs et moyens utilisés dans l'organisation de l'Hygiène

Les outils indispensables
Procédures d'Hygiène HACCP adaptées
Choix d'animateurs Hygiène
Groupe de travail Hygiène-Qualité
Programme de nettoyage, désinfection, contrôles et auto-contrôles...

Hygiène et rentabilité
Réflexion sur les coûts d'altération des produits
Evaluation de l'impact humain et financier d'une toxi-infection alimentaire

Responsabilisation de l'encadrement

Référentiels de management de la Sécurité Sanitaire des Aliments :
Norme ISO 22000
Paquet Hygiène

OBJECTIFS

> Assumer au mieux les responsabilités liées à l'Hygiène et à la Qualité
> Définir les structures à mettre en oeuvre pour manager la Sécurité alimentaire conformément à la réglementation et aux normes en vigueur
> Mieux gérer les moyens humains et matériels indispensables à la maîtrise de l'Hygiène

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



MISE EN PLACE DE VOTRE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE (PMS)

Définition du Plan de Maîtrise Sanitaire «PMS»

Place du PMS dans la nouvelle réglementation relative à la Sécurité Sanitaire des aliments

Les éléments constitutifs du PMS
Les bonnes pratiques ou les pré-requis réglementaires
Le plan HACCP
Traçabilité et gestion des produits non conformes

Elaboration du PMS
Identification des étapes des procédés (diagramme de fabrication)
Identification des dangers et de leur nature
Probabilité d'apparition, gravité et conséquences des dangers

Choix des mesures de maîtrise
Application des BPH

Plan HACCP
Détermination des points critiques (CCP)
Cas particulier de la maîtrise des températures
Les limites critiques des CCP
Le système de surveillance des CCP
Les mesures correctives à mettre en place

Le plan d'autocontrôle microbiologique, traçabilité et gestion des produits non conformes
Les procédures de retrait ou de rappel
La notification aux autorités compétentes

Vérification de votre PMS
Le système de documentation et d'enregistrement associé à votre PMS
Les contrôles du PMS par les autorités compétentes

OBJECTIFS
> Connaître les points essentiels pour la mise en place de votre PMS
> Etre capable de mettre en place son Plan de Maîtrise Sanitaire

PRÉ-REQUIS
> Connaissance de la méthode HACCP

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

FORMATION DU PERSONNEL À L'HYGIÈNE ET À LA QUALITÉ

La Qualité, l'Hygiène : définitions, importance, incidence sur votre travail
Présentation du contexte
Enjeux de la Sécurité Sanitaire
Crises sanitaires actuelles
La méthode HACCP :
outil de motivation du personnel
Le contexte de la Sécurité Sanitaire des Aliments
L'obligation de Sécurité
Le Paquet Hygiène, le PMS
Divers référentiels : ISO 22000, IFS, BRC
Explication, discussion, applications
La méthode HACCP
Présentation simple et participative
Définition des structures et des procédures à mettre en oeuvre pour maîtriser l'Hygiène et la Qualité
Élaboration de diagrammes de fabrication
Analyse des dangers
Analyse des étapes à risques et maîtrise des points critiques
Définition des CCP
Mesures préventives de maîtrise
Actions correctives
L'Hygiène et la santé
Une obligation réglementaire
L'Hygiène du personnel : une volonté, une exigence quotidienne, des actions concrètes
Hygiène corporelle, vestimentaire, le lavage des mains, l'utilisation des gants jetables, état de santé, prévention des contaminations
Hygiène et microbiologie appliquée : image du monde microbien
Développement, transmission, destruction
Prévention des toxi-infections alimentaires
L'Hygiène du produit : respect du produit, des températures, de la durée de conservation
Les allergènes
Motivation au Nettoyage - Désinfection du matériel et des locaux
Rôle et implication du personnel dans l'application de la méthode HACCP
Applications pratiques

OBJECTIFS
> Mieux connaître et appliquer la méthode HACCP
> Motiver votre personnel au respect des règles d'Hygiène
> Intégrer les règles d'Hygiène comme automatismes

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



PACK EVOLUTION® : MÉTHODES ET OUTILS D'ÉVALUATION DE L'HYGIÈNE

Importance et incidence de la Qualité pour votre établissement

Définitions des priorités, des points essentiels à surveiller avec les responsables de service

Bilan des services concernés
Secteurs, locaux, postes de travail
Produits et techniques de fabrication
Circuits et circulation
Comportement humain au sein de votre établissement

Evaluation des niveaux de Qualité sur les plans humain, organisationnel et technique

Identification des objectifs ou des points sensibles à maîtriser
Nature, importance, caractéristiques

Choix et définitions d'indicateurs mesurables, service par service

Nature, gravité, fréquence, causes, moyens de prévention et/ou de correction
Examiner les moyens et fréquence des évaluations

Présentation des résultats par tableaux de bord, histogrammes et validation par vos responsables
Agir par des actions ciblées afin de progresser

Propositions d'actions de motivation, de communication, de sensibilisation et de formation du personnel

OBJECTIFS

> Analyser les niveaux d'Hygiène et de Qualité service par service et mesurer les progressions
> Obtenir un tableau de bord précis de votre efficacité dans ces domaines
> Impliquer vos responsables, votre personnel par une prise en charge des critères essentiels
> Créer une émulation au moyen d'objectifs quantifiables

Durée
Intra uniquement
en fonction de la taille de l'établissement

Dates & Tarifs
Nous consulter

ACCOMPAGNEMENT À L'ÉLABORATION DU DOSSIER D'AGRÉMENT

Analyse de la situation
Rencontre avec les responsables
Visite des locaux
Rencontre avec le personnel

Recueil des informations

Validation des données

Analyse des documents déjà mis en place

Revue des protocoles et procédures existants
Procédures HACCP et Qualité

Aide au montage du dossier d'agrément sanitaire

Mise en place de votre Plan de Maîtrise Sanitaire

Réalisation du diagramme de fabrication
Bonnes pratiques d'Hygiène ou pré-requis
Plan HACCP
Détermination des CCP
Traçabilité
Les mesures correctives à mettre en place
Gestion des non conformités
Validation des durées de vie

Assistance à la présentation du dossier d'agrément à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations DDCSPP

Mise à jour si nécessaire

OBJECTIFS

> Faciliter la mise en conformité de l'établissement
> Valider les documents à fournir pour l'agrément sanitaire

Durée
Nous consulter
en fonction de la taille de l'établissement

Dates & Tarifs
Nous consulter



FORMATION À LA MAÎTRISE DE LA SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

Maîtriser l'Hygiène par la méthode HACCP :
La Méthode HACCP dans le PMS
Connaître les micro-organismes pour mieux les combattre
Bactéries les plus courantes sur les lieux de production
Reproduction
Comment stopper leur développement et les détruire

Garantir la Qualité hygiénique des aliments par la prévention :
l'Hygiène du personnel

Assurer le respect de l'Hygiène et la traçabilité des produits de la réception des matières premières à la consommation : rappels
L'Hygiène corporelle - Localisation des germes
L'Hygiène des mains
La tenue professionnelle

Respect des matières premières
Les contrôles à réception
Le stockage
Les règles du FIFO
Le respect de la chaîne du froid
La marche en avant
Dans le temps
Dans l'espace
La responsabilité active des professionnels doit être effective sur le terrain
Approche de la maîtrise des risques par la méthode des 5 M
Connaître les risques afin de maîtriser les préparations
Se poser les bonnes questions, au bon moment :
faire preuve de bon sens
Motiver le personnel à l'application au quotidien d'une Hygiène sensée

OBJECTIFS
> Former vos nouveaux embauchés à la sécurité sanitaire des aliments

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

SUIVI HACCP

La Méthode HACCP dans le PMS
Les micro-organismes
Mieux les connaître pour les combattre
Bactéries les plus à risques
Vitesse de développement
Comment stopper leur développement et les détruire
La chaîne du chaud et du froid

L'Hygiène du personnel
Etat de santé du personnel - Localisation des germes
L'Hygiène des mains
Protections spécifiques, tenue professionnelle

Respect de l'Hygiène et traçabilité des produits
Respect des matières premières
La marche en avant dans l'espace, dans le temps
Approfondissement HACCP
Stockage des matières premières
Déstockage et décartonnage

Nettoyage-désinfection

Différence entre Nettoyage et désinfection
Détection des zones sensibles
Quel produit, quelle utilisation, quelle efficacité
Rédaction du programme de Nettoyage-désinfection avec l'équipe cuisine

OBJECTIFS
> Valider la mise en place de la traçabilité des produits fabriqués par la cuisine, afin de répondre aux exigences de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations DDCSPP

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



ORGANISATION DU TRAVAIL EN CUISINE

Mettre en place les actions préventives nécessaires au respect de l'Hygiène

Connaître, définir le rôle de chacun
Mise en place des fiches de poste

Faire circuler les denrées sans obstacle

1ère étape d'une journée bien organisée : la gestion des stocks
Une réception des marchandises rigoureuse
Un stockage « intelligent »
Le respect de la chaîne du froid

2ème étape d'une journée bien organisée : les sorties journalières

La maîtrise du coût alimentaire par la mise en place de fiches techniques spécifiques, élaborées en cours de formation
Concilier la multiplicité des tâches et le temps de travail par une organisation rationnelle
Utilisation systématique des fiches techniques
Organisation et utilisation optimales des matériels et des nouveaux équipements

La gestion de la production
Mise en place de plans hebdomadaires de fabrication et de cuisson

Maîtriser le principe de la liaison froide
Hygiène et méthode HACCP

OBJECTIFS
> Rédiger votre nouvelle organisation du travail et la mettre en place
> Réaliser une assistance technique sur le terrain
> Maîtriser le coût alimentaire

Durée
Intra uniquement
en fonction de la taille de l'établissement

Dates & Tarifs
Nous consulter

MISE EN PLACE DE VOTRE LIAISON MIXTE

Présentation des différentes liaisons

Chaude et/ou froide
Avantages et inconvénients de chaque type de liaison

La liaison chaude et ses impératifs liés à l'Hygiène et au maintien en température
Matériel et organisation spécifiques
Couple temps-température

La liaison froide et son incidence sur la planification
Organisation des préparations, cuisson, refroidissement, conditionnement, stockage

Utilisation de la cellule de refoidissement
Gestion de la cellule de refroidissement
Les impératifs de remise en température

La gestion de la production
Mise en place de plans hebdomadaires de fabrication et de cuisson
Autocontrôles
Traçabilité : rigueur et Sécurité
HACCP et liaison chaude/froide

Les différents modes de conditionnement :
Collectif
Individuel

OBJECTIFS
> Connaître et maîtriser les différents types de liaisons et leurs utilisations
> Modifier l'organisation du travail

Durée
Intra uniquement
en fonction de la taille de l'établissement

Dates & Tarifs
Nous consulter

LES TEXTURES MODIFIÉES, LES MIXÉS : DE L'ENTRÉE AU DESSERT

Formation des cuisiniers et soignants pour une mise en oeuvre et une dégustation finale réussies
Technique de préparation, de dressage, de mise en valeur de toutes les préparations servies aux résidants

1- Réalisation des mixés maison en tenant compte de votre organisation humaine, matérielle et financière

Dressage valorisé
Harmonie des couleurs
Maîtrise des quantités

Les entrées

Les légumes
Déclinaisons infinies grâce à la grande variété de légumes

Mariages harmonieux des saveurs et des couleurs
Purée - Gâteau - Coulis - Flan

Les viandes
3 textures : Haché - Mouliné - Mixé, présentées en timbale individuelle

Les desserts
Douceurs et plaisirs
Mousses, crèmes, fruits frais mixés...

2- Réaliser vos mixés en maîtrisant parfaitement la sécurité alimentaire

Réalisation de travaux pratiques

Création de recettes

Dégustation

RÉALISATION POSSIBLE DANS UNE AUTRE CUISINE

OBJECTIFS

Intégrer et maîtriser la réalisation des repas mixés dans votre organisation de travail :
> Pour une meilleure nutrition, un résultat tant attractif qu'appétissant !
> Pour restaurer des plats traditionnels et une alimentation équilibrée, variée, adaptée aux besoins de la personne âgée, dans un environnement agréable et chaleureux
> Pour enrichir l'alimentation de mets nutritifs naturels

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

PRIVILÉGIER LES PRÉPARATIONS « MAISON »

Les préparations et pâtisseries «maison»
Valorisation du travail de cuisine
Travail à partir de vos réalisations
Analyse des entrées chaudes et pâtisseries
Les matériels
Optimiser l'utilisation des matériels
Les matières premières de base
Présentation, utilisation optimale
Savoir se servir des différents matériels et ustensiles
Coût et choix des matières premières
Les techniques de réalisation
Les entrées chaudes et froides, les viandes
les légumes, les entremets et les tartes

Les différentes pâtes, crèmes et garnitures
Préparations et cuissons
Utilisation
Garnissage, décoration
Développer l'esprit créateur
Les méthodes de créativité
Enrichissement, adaptation à vos convives : textures, cuissons...
Les techniques de cuisson
Viandes et légumes
Les associations réussies : goûts, saveurs, couleurs, formes...
Satisfaire vos convives à partir de leurs attentes
Créativité et réalisation, finition, décoration, présentation
Autres techniques et savoir-faire en pâtisserie
Elaboration des plannings de fabrication : prévisions, définitions

OBJECTIFS

> Intégrer davantage d'entrées chaudes et de pâtisseries « maison » dans vos menus
> Etre capable d'appliquer les nouvelles connaissances

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



LE MANGER-MAINS

Formation-action : Réaliser en «manger-mains» tout le menu de l'entrée au dessert
Entrées : Réaliser les entrées en bouchées individuelles
Harmonie des couleurs
Définir les quantités
Sauce d'accompagnement pour une meilleure appétence
Les toasts

Viandes et poissons
Réalisation des poissons sous forme de bâtonnets
Réalisation de viandes sous formes de pains
Définir une température adéquate pour éviter les brûlures

Viandes et poissons
Modifier la consistance des aliments afin de pouvoir les présenter sous formes de galettes

Fromage
En portions
Sur toast
Présenter des formes géométriques

Pâtisserie
Réalisation de biscuits, pâte, servant de support aux entremets et autres crèmes
Les différents flans pâtissiers, arômes
Les gelées de fruits
Les mousses aromatisées

Savoir utiliser et doser différents gélifiants

Définir pour chaque composante du menu un code géométrique

Réaliser vos préparations en maîtrisant parfaitement la Sécurité Sanitaire des aliments

Concilier la multiplicité des tâches et le temps de travail pour une organisation rationnelle

OBJECTIFS
> Acquérir le savoir-faire nécessaire afin de décliner tout le menu en 'manger-mains'
> Permettre aux patients de manger seuls et favoriser ainsi l'autonomie
> Eviter de mettre en difficulté les patients face à l'utilisation des couverts en proposant des mets préhensibles

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

FORMATION AUX TECHNIQUES DE BASE DE LA CUISINE

Les techniques pour les entrées, plats chauds et desserts
En intra : Travail pratique au sein de la cuisine
Mise en valeur des préparations
Elaboration des sauces
Techniques de cuissons

Les produits et préparations de base
Liaisons - Fonds - Farces - Marinades - Beurres - Aromates - Condiments

Les produits et les préparations culinaires
Potages - Hors d'oeuvre froids et chauds - Poissons - Viandes - Volailles - Légumes - Desserts - Entremets - Sauces chaudes et froides

Le vocabulaire et les techniques culinaires
Les cuissons - Les procédés de conservation - Goût et présentation

Hygiène alimentaire en cuisine
Les micro-organismes

Le personnel de cuisine
Hygiène - Tenue - Sécurité - Organisation et poste de travail

L'utilisation du matériel
Cuisson - Préparation - Stockage - Conservation - Petit outillage

L'organisation du travail
Les approvisionnements, critères et contrôles Qualité

OBJECTIFS
> Etre capable de réaliser des préparations culinaires de qualité
> Progresser vers le métier de cuisinier
> Etre capable d'appliquer des techniques de base de cuisine

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



MAÎTRISE DES COÛTS ALIMENTAIRES

La gestion des stocks
Réception rigoureuse des marchandises
Bon de commande, bon de livraison, planning de livraisons, contrôles, réception : quantité/qualité
Stockage intelligent

Où et comment, la méthode FIFO, le respect de la chaîne du froid

Les sorties journalières
Effectuer les sorties la veille, poste par poste, ce qui permet :
Une bonne Organisation de la production
D'éviter les allers-retours inutiles
La maîtrise du coût alimentaire en évitant le gaspillage
D'effectuer un inventaire permanent, permettant des commandes au plus juste et évitant le sous-stock ou le sur-stock

Mise en place de fiches techniques spécifiques
Produire juste ce qu'il faut, au bon moment
Effectuer un suivi de Qualité, même en l'absence d'un cuisinier
Respecter la même trame pour chaque fiche
L'Hygiène des mains

Concilier multiplicité des tâches et temps de travail par une organisation rationnelle
Utilisation systématique des fiches techniques
Organisation et utilisation optimale des matériels
Q.Q.O.Q.C.P.

Gestion de la production
Mise en place des plans cuissons et fabrication

Choix produits et références mercuriales négociées
Cycle de menus saisonniers
Suivi de budget mensuel
Vérification des factures fournisseurs en fonction du BC (Maîtrise Coûts Alimentaire et/ou Gestions des Achats)

OBJECTIFS
> Valider la mise en place de la traçabilité des produits fabriqués par la cuisine
> Mettre en place les fiches techniques de fabrication afin d'assurer la maîtrise du coût alimentaire

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

GESTION DES ACHATS : FAVORISER LES CIRCUITS COURTS

Développement durable et circuits courts

Conception des menus

Choix de fournisseurs locaux
Rédaction des cahiers des charges
Demande d'échantillons aux fournisseurs
Dégustation des échantillons
Choix des fournisseurs par famille de produits

Comparatif de prix
Comparer par famille de produits le rapport Qualité/Prix
Gestion des quantités à commander
Définir le produit le plus adapté à l'utilisation attendue
Limiter la perte de poids à la cuisson

Organisation du travail
Mise en place du plan de cuisson
Objectif : cuire au dernier moment afin de maintenir toutes les qualités organoleptiques des produits

OBJECTIFS
> Développer la Qualité des produits en utilisant les circuits courts
> Passer des commandes au plus près des besoins réels

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



CONSEIL EN IMPLANTATION DE CUISINE

Examen des besoins, de la faisabilité et des objectifs du projet

Examen des plans

Visite de la cuisine
Études des plans et accompagnement
Choix des fournisseurs et des matériels

Analyse de la marche en avant

Définition des différents circuits
Séparation des secteurs propres, neutres et sales

Respect de la législation

Adéquation de votre projet aux :
Besoins de vos clients
Locaux et type de liaison
Mode de distribution : collectif, individuel, self...
Nombre prévisionnel de repas

Définition de matériels appropriés

Conseil en implantation des matériels dans les locaux

Détermination des axes prioritaires de formation

Pour les nouvelles cuisines
Travail à partir des plans existants

Pour les cuisines existantes
Travail sur la base des locaux disponibles
Transformations
Modifications

REMISE D'UN RAPPORT DE PRÉCONISATIONS

OBJECTIFS

> Analyser les plans de votre cuisine
> Choisir la meilleure organisation
> Respecter la législation

Durée
Nous consulter

Dates & Tarifs
Nous consulter





Au delà des mots... des hommes et des femmes d'action et d'efficacité

Comment élaborer des menus appréciés et équilibrés pour vos convives

Apports nutritionnels conseillés :
Énergie Protéines
Lipides Glucides
Vitamines Minéraux

Les groupes d'aliments
Famille d'aliments
Code couleur
Apports

Construire un menu équilibré :
Répartition journalière et fréquence des plats

Recommandation GENRCN
Selon le type de convives (enfants, adultes, âgés)

Élaborer des recettes et des fiches Techniques :
Grammage
Composition nutritionnelle des aliments
Calculer l'apport énergétique d'une recette

OBJECTIFS
> Respecter les recommandations nutritionnelles
> Proposer des menus adaptés aux besoins de nos convives

Durée
Nous consulter

Dates & Tarifs
Nous consulter

L'équilibre alimentaire en restauration collective

Intégration des critères :
Nutritionnels, 3 objectifs PNNS 2011-2015 Loi de modernisation de l'agriculture obligation des établissements
Psychologiques
Financiers
Techniques
GEMRCN = fréquence apparition plats grammage

Plan alimentaire adapté à votre établissement et cycle de menus saisonniers
Gastronomie appliqué à la cuisine collective

Méthode par plan alimentaire, intérêt
Gérer les achats, les prix de revient des repas
Réussir l'équilibre alimentaire
Contribuer à l'organisation de la cuisine
Réduire le temps de conception des menus, variété des repas

Réalisation de menus personnalisés...
Création d'un catalogue alimentaire + fiche technique
Les plats à succès et menus à thème
Recherche de nouvelles recettes en fonction du type de population
Préparation adaptée aux différents régimes
Intégration du Bio

Contrôle des menus
Sur papier... et dans l'assiette
Renouvellement permanent des menus
Plaisir de la table

OBJECTIFS
> Maîtriser les menus par l'élaboration du plan alimentaire
> Etre capable de concevoir des menus structurés, attractifs, équilibrés

PRÉ-REQUIS
> Connaissance de l'équilibre alimentaire

Durée
Nous consulter
Inter : 4 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



LES ASH ET LA MISE EN PLACE DE L'ÉQUIPE HÔTELIÈRE

Définitions et missions
Fonction hôtelière dans les établissements hospitaliers
Acteurs privilégiés de la perception de la Qualité par le patient/résident
Pourquoi un service hôtelier dans l'établissement ?
Définition du service hôtelier, aujourd'hui au travers des référentiels certification HAS. La démarche Qualité dans les établissements de soins
Démarche Qualité et Communication pour l'optimisation de la prestation hôtelière
La Communication personnel et patient/résidant dans les établissements hospitaliers. La Qualité, l'Hygiène, la méthode HACCP : définitions, importance, incidence sur votre travail
Le Nettoyage et la Désinfection des locaux
La Blanchisserie et la fonction Linge
Réception du linge sale, tri, lavage - traitement du linge, pliage, transport, stockage, transmission, récupération du linge sale
Circuits linge propre et linge sale, respect de la marche en avant, croisement des circuits
Hygiène du repas
La nouvelle réglementation, les points à maîtriser, la gestion des offices alimentaires
Les critères Qualité de la distribution des repas en salle à manger et/ou dans les services
La place du repas dans la vie du résident ou du patient, les techniques hôtelières, l'organisation du travail, l'équilibre alimentaire, la communication et les échanges
Le nettoyage et la désinfection
Importance du nettoyage - Les points-clés
Utilisation des produits
Gestion de l'environnement
Le tri et les circuits des déchets

OBJECTIFS
> Positionner les participants en tant qu'hôtelier/hôtelière et les amener à comprendre l'importance de ce métier
> Développer leurs connaissances sur les différents aspects du métier d'hôtelier

Durée
Nous consulter
Inter : 2 + 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

CONNAISSANCE ET PRISE EN CHARGE DE LA PERSONNE ÂGÉE

Définitions
La personne âgée ; Le projet d'établissement : de soin, de vie
Les pathologies et les risques
Les différentes démences, les signes, l'évolution, les conséquences psychologiques individuelles et familiales ; La maladie d'Alzheimer
Les risques et leurs conséquences somatiques et psychologiques
La déshydratation et la confusion ; Le sommeil et ses perturbations
Les chutes ; l'appréhension ; les hématomes cérébraux
Les soucis intestinaux
Les risques cutanés, plaies et escarres
> La douleur
> La démence
Comprendre la spirale de la dénutrition
La dépendance de la personne âgée
Le personnel face à ces prises en charge
Savoir anticiper ; La perte de sens (les 5 sens)
Travail sur l'approche des personnes dont l'état se dégrade :
comment retrouver ou conserver une part d'autonomie
Le comportement professionnel
Identifier les capacités de la personne âgée et les faire reconnaître par la famille ; Connaître la personne âgée dans son histoire, son parcours de vie, savoir l'individualiser dans le groupe ; Manifester le respect
L'accompagnement «BIO-PSYCHO-SOCIAL»
Pyramide de Maslow ; Démarche ANGÉLIQUE
L'Institution, dernier lieu de vie de la personne âgée : réflexion et prise de conscience
Les relations avec la famille : établir un partenariat
Les 14 besoins de Virginia Henderson
Prise d'objectifs

OBJECTIFS
> Etre capable d'identifier les besoins fondamentaux et les difficultés de la personne âgée
> Favoriser le processus de vie de la personne âgée en la prenant en charge individuellement, dans le cadre d'un projet de vie

Durée
Nous consulter
Inter : 4 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Formation : Définir la fiche de poste

La définition de la fiche de poste
La fiche de poste est une description d'activités par référence au métier (secteur médico-social) et aux compétences attendues pour assurer des prestations de qualité auprès des résidents. Dès sa conception et sa rédaction, être capable de réfléchir à son utilité, dans une optique managériale de bien-être des salariés et de réponse aux besoins des résidents.
La fiche de poste un outil évolutif et de communication.

Outil de gestion des ressources humaines
La fiche de poste vient compléter l'organigramme et clarifier les rôles et les responsabilités de chaque acteur de l'Ehpad. Elle renseigne l'agent sur les tâches à effectuer à son poste et détermine l'utilité de celui-ci au sein de la structure.

Elle décrit également les moyens mis à sa disposition pour réaliser les tâches et le profil d'exigences (qualifications, connaissances, aptitudes…) requis pour accomplir les missions.

La description du poste répond à la question **« Qui fait quoi ? »** pour l'ensemble du personnel. Elle s'appuie sur le document du référentiel métier dans le secteur public. Cette définition de **« Qui fait quoi ? »** est la première étape de prise en compte des évolutions de l'environnement impactant les activités des Ehpad.

La rédaction et la mise en place des fiches de poste s'inscrivent dans une démarche de gestion qualitative des ressources humaines.
L'un des éléments d'une politique d'évaluation des personnels.

OBJECTIFS

> Identifier ses apports dans son rôle : Qui fait quoi ? Comment ? Sous l'autorité de qui ? Dans quel objectif ?
> Connaître ses compétences et savoir les appliquer au service de l'équipe pour une prise en charge efficace des Résidents
> Formaliser et officialiser les responsabilités et les activités concrètes liées à chaque poste de travail ainsi que leur évolution

Durée
Nous consulter

Dates & Tarifs
Nous consulter

LE « PRENDRE SOIN » EN EHPAD À TRAVERS LE MOMENT REPAS

L'avant repas

Définition des horaires de repas les plus adaptés aux personnes âgées
La salle à manger, la table, l'affichage du menu
Attentes des résidents, enquête fiable, remplacements en fonction des non-goûts de chacun

Le service à table du déjeuner et du dîner
Adapter la tenue vestimentaire au service du repas ; Inciter tous les résidents dont l'état de santé le permet à venir en salle à manger

Définir le meilleur moment pour la distribution des médicaments et des traitements médicaux
Accueillir et installer les résidents

Définir une organisation du travail précise et cohérente ; Aide à la prise du repas, tout en maintenant l'autonomie de chacun

Faciliter une bonne communication
Prévenir la déshydratation, la dénutrition
Définir qui doit manger entier, haché ou mixé
Changer et débarrasser discrètement les assiettes entre chaque plat
Le service du vin, de l'entrée, du plat principal, du dessert, du café
Préparer l'après-repas

Cas particulier du service des petits déjeuners et des collations
Adaptation du service aux personnes les plus dépendantes

Service en chambre
Les fiches de commandes de repas
Hygiène au cours de la distribution des repas

Evaluer la Qualité des repas servis
Inciter le chef de cuisine à se rendre régulièrement en salle à manger
Animer une commission hôtelière
Favoriser une communication étroite entre les cuisiniers et le personnel assurant le service des repas afin de répondre parfaitement aux attentes des résidents

OBJECTIFS

> Prendre conscience que le prendre soin est aussi important que le soin : faire de chaque repas, du petit déjeuner au dîner, un moment privilégié dans la journée de vos résidents
> Définir l'organisation du travail permettant de rendre le meilleur service aux résidents, servir les repas en assurant la Sécurité des aliments pour vos convives

Durée
Nous consulter
Exclusivement en Intra
en fonction de la taille de l'ETS

Dates & Tarifs
Nous consulter





AUDIT ET CONSEIL EN NETTOYAGE-DÉSINFECTION

Analyse et évaluation sur le terrain de l'organisation du travail de Nettoyage-Désinfection

Analyse des étapes du travail de Nettoyage-Désinfection en fonction des locaux
Méthode de travail
Connaissance et utilisation des produits
Analyse des fiches techniques
Utilisation du matériel conforme, entretien
Communication dans le service et entre services
Suivi documentaire : planning de Nettoyage, fiches de poste
Détermination des points critiques :
examen des procédures de Nettoyage, plannings de Nettoyage
Analyse de l'application des protocoles par le personnel

Diagnostic des points forts et des points à améliorer dans les domaines : organisation, techniques, efficacité, résultats, Hygiène...

Restitution du constat à la Direction, à l'encadrement et/ou au personnel

Préconisations d'amélioration
Organisation
Méthodes
Suivi documentaire
Aide à la réalisation de procédures
Validation des procédures en place
Réflexion sur l'organisation du travail
Suggestions d'amélioration
Validation des méthodes de travail

OBJECTIFS
> Analyser le secteur du Nettoyage et de la Désinfection
> Évaluer la maîtrise des moyens humains, organisationnels, matériels et techniques du Nettoyage
> Conseiller quant à l'organisation et mettre en place des procédures

Durée
Nous consulter

Dates & Tarifs
Nous consulter

LA PRATIQUE DU NETTOYAGE-DÉSINFECTION DES LOCAUX ET MATÉRIELS

Importance de l'Hygiène et du Nettoyage pour votre Établissement
L'Hygiène dans les services et les locaux
Lien avec les démarches Qualité
Importance du Nettoyage-Désinfection
Le risque infectieux
> Lutte contre les maladies nosocomiales, les microbes
Hygiène de base, rappels
Les Bonnes Pratiques d'Hygiène
Du Nettoyage à la propreté visuelle
Connaissance des produits et des moyens matériels
Examen de fiches techniques et de planning de Nettoyage-Désinfection
Aide à la réalisation ou à la modification du planning de Nettoyage-Désinfection ; Techniques d'entretien, de Nettoyage des locaux
Rappel de l'importance des dilutions
Le cercle de SINNER

L'alternance des désinfectants
Cas particulier de l'eau de Javel
Les techniques de Nettoyage des locaux
Adaptation des techniques et du matériel à la structure et aux locaux de chaque service
Examen ou mise en place de protocoles
Réalisation de procédures
Elaboration de protocoles personnalisés
Organisation du travail : analyse, réflexion, suggestion de méthodes
Groupe de travail : Qualité du Nettoyage et de la Désinfection du matériel
Travail sur l'ordre, la propreté et le rangement
Rigueur, exigence, implication personnelle pour un Nettoyage efficace
Valeur du rôle de chacun
Sécurité du personnel
Gestion des produits d'entretien
Les points-clés de la Sécurité

OBJECTIFS
> Optimiser, valoriser les moyens humains, matériels et techniques pour maîtriser le Nettoyage et la Désinfection
> Être capable de réaliser un Nettoyage et une Désinfection efficaces en appliquant les protocoles définis

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



FORMATION À L'ENTRETIEN DES LOCAUX EN EHPAD

Importance de l'Hygiène et du Nettoyage pour votre Établissement
L'Hygiène dans les services et les locaux
Lien avec les démarches Qualité
Importance du Nettoyage-Désinfection
> Le risque infectieux
> Lutte contre les maladies nosocomiales
> Hygiène de base
Les Bonnes Pratiques d'Hygiène
Du Nettoyage à la propreté visuelle
Connaissance des produits et des moyens matériels
Examen de fiches techniques et de planning de Nettoyage-Désinfection
Aide à la réalisation ou à la modification du planning de Nettoyage-Désinfection ; Techniques d'entretien, de Nettoyage des locaux
Rappel de l'importance des dilutions ; Le cercle de SINNER

L'alternance des désinfectants
Cas particulier de l'eau de Javel
Les techniques de Nettoyage des locaux
Adaptation des techniques et du matériel à la structure et aux locaux de chaque service
Examen ou mise en place de protocoles
Réalisation de procédures
Elaboration de protocoles personnalisés
Organisation du travail : analyse, réflexion, suggestion de méthodes
Groupe de travail : qualité du Nettoyage et de la Désinfection
Travail sur l'ordre, la propreté et le rangement
Rigueur, exigence, implication personnelle pour un Nettoyage efficace
Valeur et rôle du personnel d'entretien
Sécurité du personnel et des résidents
Gestion des produits d'entretien ; Les points-clés de la Sécurité

OBJECTIFS
> Optimiser, valoriser les moyens humains, matériels et techniques pour maîtriser le Nettoyage et la Désinfection en résidence pour personnes âgées
> Être capable de réaliser un Nettoyage et une Désinfection efficaces en appliquant les protocoles définis

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

AUDIT DE LA FONCTION LINGE, HYGIÈNE/RABC DANS VOTRE LINGERIE/BLANCHISSERIE

Visite des locaux dépendant de la blanchisserie

Analyse et évaluation sur le terrain de l'Hygiène et de l'organisation du travail

Analyse des étapes de votre fonction linge
Collecte, transport et réception du linge sale vers la lingerie
Tri, lavage, traitement du linge, repassage, pliage
Transport et entreposage du linge propre, distribution
Examen des Bonnes Pratiques d'Hygiène
Circuits linge propre et linge sale, respect de la marche en avant, croisement des circuits propres et sales
Lavage des mains, tenue...
Analyse en suivant la méthodologie Qualité, RABC
Précision des moments à risques au cours des manipulations
Examen des fiches techniques et des protocoles mis en place

Analyse des auto-contrôles mis en place
Procédures, fiches de poste...

Détermination des points critiques : examen sur la base de la méthode Qualité, RABC
Application par le personnel
Mise en avant des points forts et des points à améliorer

Rédaction d'un rapport d'audit avec préconisation d'actions correctives

Restitution du constat à la Direction, à l'encadrement et/ou au personnel

Réflexion sur les priorités à suivre pour améliorer l'Hygiène

Préconisations pour garantir l'Hygiène et la Qualité de la prestation

OBJECTIFS
> Analyser le secteur lingerie/blanchisserie dans sa fonction globale et préconiser des actions correctives
> Évaluer la maîtrise des moyens humains, organisationnels, matériels et techniques de la distribution du linge

Durée
Nous consulter

Dates & Tarifs
Nous consulter

MÉTHODE RABC EN BLANCHISSERIE

Présentation et formation à la méthode RABC
Compréhension de la méthode RABC en blanchisserie, but et intérêts
Notions de microbiologie : développement, transmission, destruction
La distribution du linge : moments à risques au cours des manipulations

Les différentes zones
Zone de tri ; Zone de pliage
Zone destockage ; Zone des réserves

Bonnes pratiques d'Hygiène
Le processus lessiviel : techniques et intérêt des contrôles bactériologiques en blanchisserie

Organisation de la distribution du linge
Collecte, transport et entreposage du linge sale
Respect de la marche en avant
Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre
Hygiène corporelle, vestimentaire et entretien des matériels
Utilisation du matériel, chariots, containers...

Les procédures à mettre en place en blanchisserie pour une méthode RABC simple et efficace

Travail de groupe
Réflexion sur les points critiques à surveiller à la blanchisserie et à la lingerie
Explication du processus des risques
Classement par importance et fréquence
Elaboration de procédures adaptées

Réalisation de protocoles
Exemples concrets

Réalisation de procédures RABC

OBJECTIFS
> Former le personnel et l'encadrement à la méthode RABC
> Maîtriser les moyens matériels et techniques pour proposer un linge visuellement et bactériologiquement propre

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

MISE EN PLACE DE LA MÉTHODE RABC EN EHPAD

La méthode RABC
Présentation et formation à la méthode RABC
Adaptation à un EHPAD
Compréhension de la méthode RABC en blanchisserie, but et intérêts
Notions de microbiologie : développement, transmission, destruction
La destruction du linge : moments à risques
Les différentes zones
Zone de tri ; Zone de pliage ; Zone destockage ; Zone des réserves
Comment mettre en place les zones dans les locaux actuels ?
Organisation de la distribution du linge
Collecte, transport et entreposage du linge sale
Respect de la marche en avant dans le temps ou dans l'espace
Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre
Hygiène corporelle, vestimentaire et entretien des matériels
Le choix des produits lessiviels
Les procédures et bonnes pratiques d'utilisation
Compilation de fiches techniques et protocoles
Rédaction de modes opératoires et validation
Réalisation de protocoles : exemples concrets
Réalisation de procédures RABC ; Utilisation de machines à laver
Application des procédures : les bonnes pratiques
Hygiène du personnel : santé, tenue, lavage des mains ; Hygiène du linge : tri/identification, processus lessiviel, stockages, distribution
Organisation spécifique du travail, Hygiène comportementale, gestes et manipulations
Hygiène du matériel et des locaux
Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre - Distribution
Respect de la marche en avant
Le cas particulier du linge infecté

OBJECTIFS
> Former le personnel de blanchisserie à la démarche Qualité RABC
> Réfléchir sur sa méthode de travail et appliquer les bonnes solutions afin de mettre en place des protocoles et procédures simples et applicables tenant compte des contraintes de l'établissement

Durée
Nous consulter
Inter : 2 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

L'accueil avec professionnalisme crée la différence
Les conditions d'un accueil réussi
Les différentes situations d'accueil : pré-accueil, téléphone, entretien, questionnement, prise en charge, accompagnement, prise de congé…
Accueil et démarche Qualité
Prise de conscience de son image personnelle
Découvrir ses potentiels de communication et des outils de progrès
Recherche des éléments dynamiques et professionnels
Sourire, disponibilité et maîtrise de soi
Les techniques d'accueil et de communication
La discrétion
Qu'est-ce qu'un comportement positif ?
La personnalisation du message
La communication optimisée
Détermination efficace de la demande : pratiquer une écoute active
Raisonner en terme de besoins de l'interlocuteur, exprimés et induits
Différents interlocuteurs… et relation humaine adaptée, souple
Une réponse adaptée à chaque sollicitation
Cadrer habilement les situations délicates
Désamorcer les inquiétudes par l'explication
L'accueil et l'efficacité, la convivialité
Uniformiser les pratiques en conservant la nécessité de personnalisation
Travailler en équipe, développer une ambiance motivante et une chaîne accueil-communication
Le sens du service
L'organisation de son poste de travail
Prioriser les situations, gérer activement l'attente
Mettre en place des réflexes au quotidien
Viser l'excellence relationnelle

OBJECTIFS

> Garantir des pratiques d'accueil fiables et adopter un véritable comportement d'accueil : comprendre et répondre de façon efficace en toute situation
> Améliorer son professionnalisme, acquérir les techniques d'une communication de Qualité

Durée
Nous consulter
Inter : 2 + 1 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter

DÉVELOPPER SES CAPACITÉS D'ANIMATION ET DE MOTIVATION D'ÉQUIPE

La communication : composante essentielle du management d'une équipe
Management et communication
La pyramide de Maslow et la théorie des besoins
Les attentes des salariés selon Herzberg
Dans l'environnement du travail
Dans la nature du travail
Motivation et démotivation
Communiquer :
Langage verbal et non verbal, adaptation de son message à l'autre, reformulation
Argumenter, savoir questionner, informer, écouter, consulter, motiver
Animer son équipe en maintenant un niveau de motivation élevé
La fixation des objectifs : individuels et collectifs
Rôle de l'encadrement et de la maîtrise
L'animation, la réflexion, la gestion, l'exécution.
L'autorité : le droit à l'erreur, les styles d'autorité, l'adaptation aux collaborateurs
Être gagnant pour gérer une équipe… qui gagne !
Les besoins de l'équipe et leurs évolutions
Gérer son équipe :
Donner des signes de reconnaissance, des directives efficaces
Mener à bien une réunion, un entretien, fixer des objectifs, déléguer, savoir formuler une remarque
Former ses collaborateurs, répondre aux demandes, gérer le changement, dépister les faux problèmes
Réflexion de groupe sur les améliorations à apporter
Jeux de rôle sur la communication et exercices pratiques

OBJECTIFS

> Développer vos capacités d'animation, de communication, de motivation
> Entretenir une relation efficace avec votre équipe

Durée
Nous consulter
Inter : 4 jours
Intra : nous consulter
Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Dates & Tarifs
Nous consulter



CONDUIRE EFFICACEMENT LES ENTRETIENS D'ÉVALUATION

Rôle et valeur de l'entretien d'évaluation ou d'appréciation
Évaluer... donner de la valeur
Qu'est-ce qu'un entretien d'évaluation ?
Rappels des trois phases de l'entretien d'évaluation :
La présentation ; L'entretien ; La synthèse/notation
Les règles à respecter
Les critères d'évaluation
La définition des objectifs
Quels objectifs se donner et comment les atteindre ?
Les positions respectives du responsable et du collaborateur
Les moments-clés lors de l'entretien
Préparation de l'entretien d'évaluation
Pourquoi et comment le préparer ?
La préparation du responsable
La préparation du collaborateur
Les outils
Organisation de l'entretien d'évaluation
La structure de l'entretien : les différentes étapes
Le guide d'entretien ; Les pièges à éviter
Critères d'évaluation
Savoir gérer les risques de conflits pendant l'entretien
L'identification et l'analyse des sources de conflits
Conseils personnalisés
Le suivi dynamique de l'entretien d'évaluation
Comment assurer un suivi actif des performances
Adaptation aux situations rencontrées par les participants
Formulation des objectifs pour un entretien d'évaluation efficace
Travail à partir de vos entretiens d'évaluation ou aide à la création des grilles d'entretien lors de la formation

OBJECTIFS
> Maîtriser les techniques de l'entretien d'évaluation
> Apporter une méthode et une pratique de la conduite d'entretien d'évaluation

Durée
Nous consulter

Dates & Tarifs
Nous consulter

Savoir manager une équipe, accompagnement individualisé du chef ou futur chef de cuisine

Définition des attentes de la Direction et du chef de cuisine
Prise de contact avec le chef de cuisine
Observation de l'environnement de travail
Attentes de la Direction
Attentes du chef de cuisine

Etre capable de communiquer en étant compris
Langage verbal et non verbal
Adaptation de son message
Reformulation du message afin d'être sur d'avoir été compris
Argumenter, savoir questionner, informer, écouter, consulter et motiver son équipe
Etre capable de fixer des objectifs individuel et collectif
Etre capable d'évaluer l'atteinte ou la non-atteinte des objectifs
Comment réagir en cas d'objectif non-atteint

Etre capable de s'affirmer en tant que chef de cuisine
Le rôle du chef de cuisine
Gérer la production : mise en place des plans de cuissons et de fabrication
Etre capable d'animer une équipe
Affirmer son autorité
Comment réagir en cas de conflit avec un agent
Comment intervenir en cas de conflit entre deux agents
Savoir détecter les conflits latents

Etre capable d'animer une réunion d'équipe
Entretenir une relation efficace avec son équipe
Répondre aux différentes attentes du personnel
Comment préparer une réunion
Perfectionner votre style de management pour mieux dynamiser votre équipe

OBJECTIFS
> Etre capable de comuniquer avec son équipe et de faire comprendre ses décisions
> Savoir évaluer les besoins de son service
> Savoir fixer des objectifs à ses agents
> Maîtriser les outils de communication nécessaires à sa fonction

Durée
Nous consulter

Dates & Tarifs
Nous consulter





Au delà des mots...
des hommes et des femmes d'efficacité et d'action sur le terrain

AUTRES THEMES DE FORMATION SUR MESURE

> Formation aux audits internes Hygiène et Qualité
> Formation Hygiène en crèche
> Audit de votre fonction alimentation
> Alimentation adaptée aux enfants : Eveil du goût
> PNNS, apports nutritionnels et CLAN
> Hygiène en office alimentaire
> Opitimiser le capital santé de vos collaborateurs
> Accompagnement des EHPAD à l'évaluation interne Angélique
> Formation du personnel intervenant dans les métiers du service à la personne
> Prévention des infections nosocomiales
> Développement durable : définitions et objectifs
> Nettoyage-désinfection et respect de l'environnement
> Circuit, gestion et tri des déchets

PERSONNES AGEES EHPAD

> Prise en charge de la maladie d'Alzheimer et des démences séniles
> Animation et maintien des fonctions cognitives de la personne âgée
> Plan de bientraitance
> La démarche Angélique
> Rôle du repas et alimentation adaptée aux personnes âgées
> Accompagnement à la mise en place du projet d'établissement
> Accompagnement à la mise en place du système documentaire
> Formation Maîtresse de maison
> Management dans le médico-social
> Accompagnement à la mise en place de la gestion des dangers et des risques
> La communication par le toucher

HOPITAUX

> La Bientraitance
> Management pour les cadres en pôle de Santé

MAIRIE

> Formation Sécurité
> Prévention des risques microbiens majeurs
> Formation du personnel de maintenance à l'Hygiène
> Formation Hygiène Qualité Sécurité du personnel
> Audit et conseil en Qualité
> Outils et méthodes Qualité : mode d'emploi
> Formation de tuteurs
> Accompagnement pour la mise en place de votre plan de formation
> Formation aux audits internes Hygiène, Qualité et Sécurité
> Mise en place des 5S



AU DELÀ DES MOTS... DES FEMMES ET DES HOMMES PROFESSIONNELS ET CONSTRUCTIFS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Programmes et contrats

Chaque action organisée dans votre établissement - audit, formation ou conseil - fait l'objet d'un programme pédagogique sur mesure et détaillé dont vous validez préalablement le contenu et les modalités : durée, participants, calendrier, lieu, etc.

En application des dispositions du livre IX du Code du Travail portant sur l'organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente et des articles L950-1 et suivants, les actions envisagées rentrent dans l'une ou l'autre des catégories prévues à l'article L900-2 du Code du Travail : prévention, adaptation, promotion professionnelle, entretien ou perfectionnement des connaissances

Dès réception du contrat signé par vos soins - bon de commande ou contrat de prestation - l'action est engagée de part et d'autre.

Documents contractuels

Pour les actions éligibles au budget de formation de votre établissement, outre le programme pédagogique sur mesure, RéactiV transmet au Client un bon de commande valant convention de formation professionnelle continue tel que prévu par la loi.

Pour les actions non imputables au budget de formation, dont l'audit et le conseil, nous vous adressons un contrat de prestation.

Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais, et au plus tard avant la réalisation de l'action, un exemplaire signé, selon le type d'action soit du bon de commande soit du contrat de prestation, portant son cachet commercial. Tous nos prix sont nets de taxes.

Pour chaque journée de formation, nous vous enverrons la facture-convention correspondante, reprenant le calendrier de formation réellement réalisé. Pour les actions ayant fait l'objet d'un contrat de prestation, il s'agit d'une facture.

Durée et validité des propositions

Sauf stipulation contraire dans notre programme de formation, la durée de validité pour les stages Intra-entreprise ou hors plaquette est de 90 jours à compter de la date d'envoi.

Durée quotidienne de formation

Sauf indication contraire sur le projet de formation, la durée légale d'une journée de formation est de 7 heures.

TVA et déclarations

Les tarifs RéactiV sont nets de taxes.
RéactiV est déclaré sous le numéro 82 42 01663 42

Prise en charge par votre OPCA

Il est de votre responsabilité d'établir les démarches pour vérifier auprès de votre OPCA la prise en charge financière de l'action de formation.
Votre responsabilité : engager les démarches auprès de votre OPCA, c'est à dire transmettre les documents nécessaires en vue d'une prise en charge financière de l'action de formation.

Facturation et règlements

L'entreprise signataire s'engage à régler à l'organisme de formation la totalité de la somme sous 30 jours à réception de la facture :
> Par chèque bancaire ou postal,
> Par virement bancaire

Report et annulation par le client

Conformément à l'article L920-9 du Code du Travail, en cas d'inexécution totale ou partielle de l'action de formation, pour toute annulation dans un délai inférieur à 10 jours, nous nous réservons le droit de vous demander le règlement de la journée ou de retenir sur le coût total de l'action, la fraction correspondant aux dépenses effectivement exposées en vue de sa réalisation. Tout stage, cycle ou parcours commencé en inter établissements est dû en entier.

Report et annulation par RéactiV

Pour les inscriptions inter établissements, nous nous réservons le droit exceptionnel d'annuler ou de reporter une formation dans la quinzaine qui précède la date de démarrage du stage, lorsque le nombre de participants est jugé insuffisant, moins de 2 stagiaires. En cas de force majeure ou d'annulation tardive d'un client entraînant un nombre insuffisant de participants, RéactiV se réserve le droit d'annuler la formation. En cas de report de la formation, l'entreprise peut maintenir son inscription pour une date ultérieure. Cette annulation ou ce report, ainsi que leurs raisons, sont clairement notifiés par courrier à l'entreprise.
Pour les actions en intra, en cas de force majeure, d'indisponibilité de l'intervenant, de grèves des transports etc., RéactiV se réserve le droit de repousser l'action à une date ultérieure. Celles-ci sont proposées à l'entreprise. Ce report est clairement notifié par courrier à l'entreprise, ainsi que les raisons. Dans ce cas, aucune indemnité n'est versée au client.

Loi applicable

Les Conditions Générales et tous les rapports entre RéactiV et ses Clients relèvent de la Loi Française.
En cas de contestation de quelque nature que ce soit, il est expressément convenu que les tribunaux de St-Chamond sont les seuls compétents.



QUELQUES RÉFÉRENCES...

OPCA et PARTENAIRES

AGEFAFORIA • AGEFOS PME • ANFH • FAFSEA • FAFIH • FAF TT • FORCO • OPCA2 • OPCALIA • UNIFAF...

MAIRIES

MAIRIE D'EBREUIL • MAIRIE DE CHADRAC • MAIRIE DE GANNAT • MAIRIE D'UNIEUX • MAIRIE DE RIVE DE GIER • MAIRIE DE ST- CHAMOND • MAIRIE DE ST-ETIENNE • MAIRIE DE CLERMONT-FERRAND • MAIRIE DE ST-MARTIN D'HÈRES • MAIRIE DE MEYZIEU • MAIRIE DE LA TERRASSE/ DORLAY • MAIRIE DE NANTES • MAIRIE DE ST-PAUL EN JAREZ • MAIRIE DE ST-PRIEST • MAIRIE DE TASSIN LA DEMI LUNE • MAIRIE DU PUY EN VELAY • RESTAURANT INTER ADMINISTRATIF DE LYON • RESTAURANT DE LA PREFECTURE DE LYON • SERVICE MUNICIPAL DE LA RESTAURATION DE CALUIRE...

HÔTELLERIE-RESTAURATION-TRAITEURS

BOUCHERIE TRAITEUR BAYLE LA GRAND CROIX • CIRA RESTAURATION • DOMAINE ST-JRAN DE CHEPY • GIP VITALYS • GRAND HÔTEL DES THERMES DE ST MALO• HÔTEL CRANS AMBASSADOR SUISSE • HÔTEL ABRIBIS • HÔTEL DU GOLF • LOIRE SUD RESTAURATION • MESSIDOR • RESTAURANT LA MAISON OCRE ST-JUST ST-RAMBERT • TERRASSES DE BACCHUS IBIS • TRAITEUR CHAPOTON À ST-ETIENNE • TRAITEUR CHAIZE ROANNE • TRAITEUR LE GOURMET FIOLANT A EBREUIL • TRAITEUR PIGNOL À LYON...

BLANCHISSERIES

BLANCHISSERIE CENTRALE DE ST-ETIENNE • CAT DE PETITE ROSSELLE • CDAT BELLEVUE • CHATILLON SUR CHALARONNE • CLINIQUE LE SERMAY • EHPAD DE CERILLY • EHPAD DE COURPIERE • EHPAD DE SEMUR EN BRIONNAIS • EHPAD DE VOLVIC • EHPAD LE CENDRE • FOYER NOTRE DAME DES ROSES • HÔPITAL DE CHARLIEU • HÔPITAL DE FIRMINY • HÔPITAL DE GRANDRIS • MAISON DE RETRAITE DE CHATILLON SUR CHALARONNE • MAISON DE RETRAITE DE ST-VINCENT DE PAUL • MAS LES QUATRE VENTS • HOPITAL DE ST FÉLICIEN...

CENTRES HOSPITALIERS

CENTRES HOSPITALIERS DE : AMBERT • ARBOIS • AUBENAS • BARVILLIERS • BELLEVILLE SUR SAONNE • BEAUJEU • BILLOM • BRIOUDE • CLEMENTEL D'ENVAL • COURS LA VILLE • DUN SUR AURON • EMILE ROUX LE PUY EN VELAY • FEURS • FIRMINY • GIVORS • HAUTEVILLE • LA ROCHELLE • LA SOUTERRAINE • MELLET MANDARD ST JUST ST RAMBERT • MEXIMIEUX • MONTBRISON • PLAISIR • ROANNE • ST-AMAND MONTROND • ST-CHAMOND RIVE DE GIER • ST-JEAN DE DIEU • ST-JEAN DE MURE • ST-LAURENT DE CHAMOUSSET • ST-NICOLAS DE PORT • ST-PIERRE ET MIQUELON • ST-POURÇAIN SUR SIOULE • VALS D'ARDECHE • VERSAILLES • BEAUJEU • BELLEVILLE SUR SAÔNE • TOURNUS • BOURG ST-ANDEOL • CHATILLON S/ CHALARONNE • CHEYLARD • CRAPONNE SUR ARZON • EDOUARD HERRIOT • GRANDRIS • LA MURE D'ISERE • LANGOGNE • MONTBRISON • NONTRON • ORGELET • PELUSSIN • POLIGNY • PONT DE VAUX • ROMORANTIN LANTHENAY • SARTENE • SELLES SUR CHER • STE-ANNE • ST-FELICIEN • ST-GALMIER • THIZY • TOURNUS • VANS • VERNOUX EN VIVARAIS • CENTRE HOSPITALIER SLD DU TERRITOIRE DE BELFORT • HOPITAL LEON BERARD HYERES • HOPITAUX DU COEUR DE BOURDONNAIS...

RESTAURANTS SCOLAIRES ET UNIVERSITAIRES

CFA LES MOLINIERS • COLLÈGE DE DUNIÈRES • COLLÈGE DE MONISTROL • COLLÈGE NOTRE DAME DU CHÂTEAU RIVE DE GIER • COLLEGE PRIVE DES COMBES RIVE DE GIER • COLLEGE STE-CAMILLE • COLLÈGE ST-JUST EN CHEVALET • CRECHE LES PETITS CALINS A ST-ETIENNE • CRECHE LES 3 RECRES CLERMONT FERRAND • CRECHES LUTIN LUNE • CROUS ACADEMIE DE LYON ST-ETIENNE • CROUS MARSEILLE • ECOLE DE ST CHRISTO EN JAREZ • FOYERS DE L'ENFANCE DE L'HÉRAULT • FOYERS DEPARTEMENTAUX DE L'ENFANCE DE LA LOIRE • HALTE GARDERIE DE L'ARBRESLE • MAIRIE DE CALUIRE • MAIRIE DE ST-MARTIN D'HERES • OGEC ST-GALMIER • PETITE ENFANCE BOUT D'CHOU • RÉSIDENCE DE CHAZOURNE • RESTAURANT SCOLAIRE DE VOUGY • RESTAURANT SCOLAIRE DE FLEURIEUX SUR L'ARBRESLE • UNITE DE PRODUCTION CULINAIRE DE CHÂTELLERAULT...

CLINIQUES ET ETABLISSEMENTS SPECIALISES

AGESSEM • AIMV LES 7 COLLINES • APF • ARTIC 42 • CAT LES HORIZONS LE PUY EN VELAY • CAT LE MONASTIER SUR GAZEILLE • CDSEE LES CADENEAUX • CENTRE DE CURE MESSEGUE - PHYTOTHERM SUISSE • CENTRE D'ACCUEIL SPECIALISE DE ST LUPICIN • CENTRE MEDICAL DE PRAZ COUTANT • CENTRE DE REEDUCATION DE NERIS LES BAINS • CENTRE SEVIGNE • CLINIQUE EUGENE ANDRE • CLINIQUE LE SERMAY • CDAT ST ETIENNE • CDAT ST PRIEST EN JAREZ • CJDA LE PUY • HÔPITAL STE-MARIE LE PUY EN VELAY • IME DE LA CHAISE DIEU • INSTITUT DE JEUNES SOURDS DE CHAMBÉRY • LE RENOUVEAU • L'ENVOL MARIGNANE • THERMES ST-LAURENT LES BAINS • OEUVRES DES VILLAGES D'ENFANTS...

EHPAD

AIGUEPERSE • AMBERIEU EN BUGEY • ARGENT SUR SAULDRE • BOURG ARGENTAL • CHANAC • COSNE D'ALLIER • COURPIERE • DUNIERES • EBREUIL • ECHASSIERES • EFFIAT • EHPAD BELMONT DE LA LOIRE • EHPAD DE DELLE • EHPAD CHANTELLES • EHPAD CHAMERAC • FOYER DES ROSES • FOYER ST JEAN LAUSSONNE • FOYER ST NICOLAS DE PRADELLES • FOYER VERT BOCAGE BRIVES CHARENSAC • FONTAINES SUR SAÔNE • GANNAT • GROUPE LES OPALINES • HERISSON • ISPAGNAC • LAGNIEU • LALOUVESC • LAPALISSE • LAY • LA CANOURGUE • LA FOUILLOUSE • LA SARRAZINIERE • LA VERPILLERE • LA VIGNE AU BOIS CERILLY • LES ALIZÉS • LE DONJON • LE MONASTIER SUR GAZEILLE • LE MONT-DORE • AUBIGNY SUR NERE • LES CHARMES SATILLIEU • L'ARBRESLE • LES SAVAROUNES CHAMALIERES • LUC • LURCY LEVIS • MAISON D'ACCUEIL ST-JUST ST-RAMBERD • MAISON DE RETRAITE • MARJEVOLS • MAURS • MEHUN SUR YEVRE • MEYRUEIS • MEYZIEU • CUNLHAT • MONESTIER DE CLERMONT • MONISTROL • MONTFAUCON • MONTMARAULT • MORNANT • NASBINALS • NEUNG SUR BEUVRON • NOIRETABLE • OMERIS • POLLIONNAY • PONT D'AIN • REGNY • RESIDENCE DU PARC LE COTEAU • RESIDENCE LA MADELEINE • ROCHEFORT MONTAGNE • SALBRIS • SAUGUES • STE-SIGOLENE • ST-AMANT TALLENDE • ST-GERAND LE PUY • ST-GERMAIN LEMBRON • STJEAN DE BOURNAY • ST-NIZIER SOUS CHARLIEU • ST-ROMAIN D'URFÉ • ST-URCIZE • RESIDENCE CEBAZAT • RESIDENCE BILLEM • RESIDENCE LES OLIVIERS À DURTOL • TENCE • VAL DES USSES DE FRANGY• VALGORGE • VILLARS LES DOMBES • VOLVIC...

Renseignements complémentaires sur demande

AUDIT - FORMATION - CONSEIL

Des spécialistes par domaine de compétences

3, avenue Antoine Pinay - 42400 Saint-Chamond - **Tél. 04 77 31 75 38** - Fax 04 77 31 33 26

E-mail : reactiv@wanadoo.fr - Site : www.reactiv-formation.com

Réactiv : SARL au capital de 8 000 € N° Siret 414 856 682 00037